



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Sede legale: Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO

Dati di chi presenta il reclamo

| | | | |
|--|--------|---------|--|
| Nome | | Cognome | |
| Denominazione (se non persona fisica): | | | |
| Indirizzo: | | | |
| Cap: | Città: | Paese: | |
| E-mail: | | | |
| Telefono | | | |

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

| | |
|-------|----------|
| Nome: | Cognome: |
| Nome: | Cognome: |
| Nome: | Cognome: |
| Nome | Cognome: |

Dettagli del viaggio

| | | | |
|---|--------|---------------------|--|
| Numero biglietto: | | | |
| Stazione di partenza: | | Stazione di arrivo: | |
| Orario di partenza programmato: | - ora: | data: | |
| Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) | - ora: | data: | |
| Orario di arrivo programmato | - ora: | data: | |
| Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) | - ora: | data: | |

Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- Informazioni prima e durante il viaggio
- Trasporto di biciclette
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza

- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto

Altro:

(*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari riconosciuti dal regolamento (CE) n. 1371/2007, è possibile consultare il sito *web* dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Rimborso

Il rimborso è previsto nei seguenti casi:

- 1) Corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea di arrivo, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a TFT Spa,
- 2) Corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a TFT Spa.

Allegati

- CEDOLINO DI PRESENZA A BORDO TRENO IN ORIGINALE (NECESSARIO PER IL RIMBORSO)
- BIGLIETTO IN ORIGINALE O FOTOCOPIA ABBONAMENTO (NECESSARIO PER IL RIMBORSO)
- DELEGA E DOCUMENTO DI IDENTITA' DELL'UTENTE (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)
- DOCUMENTI VARI

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO O LA RICHIESTA DI RIMBORSO: _____

Luogo: _____

Data: _____

Trasporto Ferroviario Toscano garantisce la riservatezza dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/687 GDPR

Si prega di consegnare questo modulo a : TICKET POINT AREZZO, VIA PIERO DELLA FRANCESCA, 1

Via Posta: TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A., VIA GUIDO MONACO 37, 52100 AREZZO

Via mail: reclami.arezzo@tiemmespa.it